

「お客さまの声」白書

2017

「信頼を得て選ばれ続ける、人に一番やさしい生命保険会社」をめざして

ごあいさつ

平素より、明治安田生命に格別のお引き立てを賜り、誠にありがとうございます。

当社では、東日本大震災での経験等をふまえ、お客さまに安心を確実にお届けすることが私たち保険会社の使命であると再認識し、2014年4月から実施してきた「明治安田NEXTチャレンジプログラム」のなかで「アフターフォローの明治安田生命」をブランド戦略として掲げ、お客さまに寄り添ったさまざまな取組みを進めてまいりました。このような取組みの積み重ねが成果となって表れ、当プログラム最終年度である2016年度は、「お客さま満足度調査」において過去最高値を実現できました。

2017年度からは、企業理念を刷新し、「確かな安心を、いつまでも」という経営理念のもと、企業ビジョンとして「信頼を得て選ばれ続ける、人に一番やさしい生命保険会社」を掲げました。その実現に向けて、全役職員が大切にすべき価値観の一つとして「お客さま志向」を定めるとともに、さらなる「お客さま志向」の取組みを推進していくことを基本方針とした明治安田生命3ヵ年プログラム「MYイノベーション2020」をスタートさせました。

また、当社では、「消費者志向経営」の実現に向けた考え方や取組方針を「消費者志向自主宣言」として2017年1月に公表したほか、「お客さま志向」の取組方針となる「お客さま志向の業務運営方針」を2017年3月に策定しています。

私たちは、「お客さま志向」の価値観を大切に、これからも、「お客さまの声」に真摯に耳を傾け、適切に経営へ反映させるとともに、超長期にわたる生命保険契約の特性をふまえ、お客さまに寄り添ったあたたかいアフターフォローを通じて、ご加入から保険金・給付金等のお支払いまで、お客さまに確かな安心をお届けしてまいります。

当社に寄せられた「お客さまの声」と、「お客さまの声」を反映した業務改善の取組みをご紹介するため、2006年から「お客さまの声」白書を発行していますが、今後は、「お客さま志向の業務運営方針」および「消費者志向自主宣言」に基づく「お客さま志向」の具体的な取組状況についても、この中でご報告してまいります。どうかこの「お客さまの声」白書をご覧になり、当社の取組みへの忌憚のないご意見を賜りますよう、よろしくご意見申し上げます。

2017年6月
取締役 代表執行役社長

根岸秋男



目次

特集

「人に一番やさしい生命保険会社」をめざして P.03

- 「お客さま満足度向上」に向けたあゆみ
- 「確かな安心を、いつまでも」お届けするために
- 企業ビジョンの実現に向けた「お客さま志向」の取組み

第1章

「お客さまの声」を業務改善に活かす仕組み P.13

- 直接的な声
- 潜在的な声
- 代弁者の声

第2章

「お客さまの声」の受付状況 P.19

- 苦情の受付状況
- 「感謝の声」の受付状況

第3章

「お客さまの声」を反映した改善事例 P.23

- お客さまのご意向にそった情報提供の充実
- お客さまへのご説明の充実
- 商品ラインアップの拡充
- 高齢社会にあわせた新たな取組み

第4章

お客さまアンケート結果 P.29

- 「お客さま満足度調査」結果
- 「法人顧客満足度調査」結果
- 団体保険「保険金・給付金ご請求手続きに関するアンケート」結果

第5章

保険金・給付金の「確かなお支払い」に向けて P.35

- 「確かなお支払い」のための取組み

第6章

資料編 P.39

- 苦情受付状況
- 保険金・給付金のお支払状況
- 支払相談室へのお申し出状況
- 不服申立制度のご利用状況